



## MATRIZ ACTUALIZACIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS - Versión 2025

**Nombre de la Unidad Administrativa: Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano (DD/ARM)**

**Fecha actual: 17/11/2025**

VALOR	GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO-S ÉTICO-S
Transparencia, Integridad, Responsabilidad Social y Ambiental, Excelencia en el Servicio, Respeto, No discriminación - Equidad, Sentido de Pertenencia	Público Interno y Externo	<p>Trabajamos y cumplimos la jornada laboral con responsabilidad social, respeto y eficiencia en el mantenimiento del Sistema Eléctrico de Distribución (SED), en Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT), desde los Centros de Distribución en las Estaciones (EE) y Subestaciones (SS.EE.) de la ANDE, hasta el puesto de entrega a clientes del ámbito de gestión de la Dirección de Distribución.</p> <p>Brindamos confiabilidad en el servicio y realizamos en el menor tiempo posible la ejecución de planes integrales de mejoras y mantenimiento en redes de Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT) así como el mantenimiento de alumbrado público (AP) y la atención de reclamos del ámbito de gestión de la Dirección de Distribución.</p> <p>Diseñamos y ejecutamos estrategias de comunicación a ser empleadas referentes a los cortes en el suministro de energía eléctrica, en concordancia con las políticas comunicacionales de la Institución.</p> <p>Manejamos con transparencia, prudencia y profesionalismo la información de los informes estadísticos relativos al servicio de distribución de energía eléctrica y proponemos las recomendaciones para las acciones correctivas.</p> <p>Nos comprometemos al cumplimiento respeto irrestricto de la ley en la administración de los contratos para los trabajos de mantenimiento de obras de distribución y los trabajos de poda de árboles que afectan las redes de distribución en Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT) que forman parte del SED.</p> <p>Promovemos mejoras continuas en la gestión de riesgos y nos comprometemos a respetar las políticas de bienestar, seguridad e higiene laboral en el cumplimiento de las tareas realizadas.</p> <p>Somos competentes en nuestros puestos de trabajo con sentido de pertenencia y desarrollamos las habilidades del equipo de talento humano a través de la capacitación y mejoras continuas.</p> <p>Utilizamos, cuidamos y respetamos los bienes del estado correctamente para fines institucionales.</p> <p>Nos comprometemos a difundir y promover el cumplimiento de los Compromisos Éticos.</p>